

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»**  
**(РУТ (МИИТ))**



Рабочая программа дисциплины (модуля),  
как компонент образовательной программы  
базового высшего образования  
по направлению подготовки  
26.03.01 Управление водным транспортом и  
гидрографическое обеспечение судоходства,  
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)  
Тимониным В.С.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Технология и организация ресторанного и гостиничного сервисов на  
борту пассажирского судна**

Направление подготовки: 26.03.01 Управление водным транспортом и  
гидрографическое обеспечение судоходства

Направленность (профиль): Управление пассажирскими перевозками на  
водном транспорте

Форма обучения: Очная

Рабочая программа дисциплины (модуля) в виде  
электронного документа выгружена из единой  
корпоративной информационной системы управления  
университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)  
ID подписи: 1059541  
Подписал: И.о. заведующего кафедрой Зарецкая Екатерина  
Владимировна  
Дата: 15.06.2026

## 1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

### Краткая аннотация дисциплины (модуля)

Целью освоения учебной дисциплины «Технология и организация ресторанного и гостиничного сервисов на борту пассажирского судна» является формирование у обучающихся системы теоретических знаний и практических навыков в области технологии и организации ресторанного и гостиничного сервисов на борту пассажирского судна, обеспечивающих высокий уровень обслуживания пассажиров, безопасность, соблюдение санитарных и нормативных требований, а также эффективное управление подразделениями гостеприимства в условиях водного транспорта.

Задачи дисциплины «Технология и организация ресторанного и гостиничного сервисов на борту пассажирского судна»:

- изучение теоретических основ ресторанного и гостиничного сервиса применительно к деятельности пассажирских судов;
- освоение технологии организации размещения пассажиров на борту судна, включая подготовку каютного фонда и обслуживание гостей;
- изучение технологических процессов организации питания пассажиров (производство, хранение, подача продукции);
- формирование знаний о санитарно-гигиенических требованиях и требованиях безопасности при оказании услуг размещения и питания на водном транспорте;
- освоение принципов организации работы ресторанной и гостиничной служб на борту пассажирского судна;
- формирование навыков планирования материально-технического обеспечения ресторанного и гостиничного хозяйства в условиях рейса;
- изучение стандартов обслуживания и требований к качеству сервиса в сфере гостеприимства на водном транспорте;
- формирование компетенций по управлению персоналом служб размещения и питания, включая подбор, обучение и контроль деятельности работников.
- развитие навыков взаимодействия подразделений судна при организации комплексного обслуживания пассажиров;
- освоение методов контроля качества ресторанного и гостиничного сервиса и работы с претензиями пассажиров.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

Перечень формируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) в результате обучения по дисциплине (модулю):

**ОПК-6** - Способен принимать решения в профессиональной сфере, используя теоретические основы и нормативную базу в области водного транспорта;

**ПК-6** - Способен подобрать, адаптировать и обучить персонал, оценить качество труда работников предприятий водного транспорта и мотивировать их на повышение результативности;

**ПК-7** - Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания на борту пассажирского судна в соответствии с принятыми принципами сервиса, нормами поведения и стандартами обслуживания.

Обучение по дисциплине (модулю) предполагает, что по его результатам обучающийся будет:

**Знать:**

- теоретические основы гостиничного и ресторанного сервиса;
- технологические процессы размещения пассажиров и организации питания на борту круизного судна;
- нормативно-правовые требования, санитарные нормы и требования безопасности в сфере водного транспорта и общественного питания;
- стандарты обслуживания в сфере гостеприимства на пассажирских судах. требования к квалификации персонала служб размещения и питания;
- принципы подбора, адаптации и обучения, методы мотивации и оценки труда персонала в сфере гостеприимства;
- показатели эффективности деятельности гостиничных и ресторанных служб;
- стандарты сервиса, нормы поведения и правила обслуживания пассажиров;
- методы контроля качества услуг размещения и питания.

**Уметь:**

- применять нормативную базу при организации работы служб размещения и питания;
- разрабатывать технологические схемы обслуживания пассажиров;
- принимать обоснованные управленческие решения по обеспечению качества и безопасности ресторанного и гостиничного сервиса на борту пассажирского судна;
- организовывать работу команды гостиничного и ресторанного подразделений, разрабатывать программы обучения и инструктажей;

- оценивать эффективность труда работников службы сервиса, формировать систему стимулирования и осуществлять контроль соблюдения технологических процессов и стандартов обслуживания;
- анализировать результаты деятельности подразделений и выявлять отклонения;
- разрабатывать корректирующие мероприятия по повышению качества сервиса.

**Владеть:**

- инструментами управления персоналом на борту пассажирского судна;
- методиками оценки качества работы сотрудников службы сервиса;
- навыками формирования клиентоориентированной корпоративной культуры;
- инструментами внутреннего контроля (чек-листы, KPI, аудит качества);
- методами анализа обратной связи пассажиров;
- навыками подготовки управленческих отчетов и предложений по совершенствованию ресторанного и гостиничного сервисов;
- инструментами управления и методиками оценки качества работы персоналом на борту пассажирского судна;
- навыками формирования клиентоориентированной корпоративной культуры.

3. Объем дисциплины (модуля).

3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 з.е. (108 академических часа(ов)).

3.2. Объем дисциплины (модуля) в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Тип учебных занятий	Количество часов	
	Всего	Семестр №7
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	32	32
В том числе:		
Занятия лекционного типа	16	16
Занятия семинарского типа	16	16

3.3. Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации составляет 76 академических часа (ов).

3.4. При обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении, объем дисциплины (модуля) может быть реализован полностью в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации.

#### 4. Содержание дисциплины (модуля).

##### 4.1. Занятия лекционного типа.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
1	Теоретические основы гостиничного и ресторанного сервиса на пассажирских судах Понятие и структура гостиничного и ресторанного сервиса. Особенности услуг размещения и питания на водном транспорте. Специфика обслуживания на круизных, паромных и экскурсионных судах. Роль сервиса в формировании имиджа судоходной компании.
2	Организация гостиничного сервиса на борту пассажирского судна Структура каютного фонда и его классификация. Технология подготовки кают к заселению. Процедуры размещения и выселения пассажиров. Обслуживание в каютах и стандарты housekeeping.
3	Технология организации питания пассажиров Форматы организации питания (шведский стол, a la carte, комплексное меню). Производственный процесс на камбузе. Хранение и транспортировка продуктов в условиях рейса. Организация обслуживания в зале ресторана.
4	Санитарно-гигиенические требования и безопасность Нормативные требования к предприятиям общественного питания на водном транспорте. Санитарные правила хранения и приготовления пищи. Контроль качества продукции и предотвращение пищевых рисков. Обеспечение безопасности пассажиров и персонала.
5	Организация работы служб размещения и питания Структура гостиничной и ресторанной служб на судне. Функции и распределение обязанностей персонала. Взаимодействие подразделений в рейсе. Планирование работы и материально-техническое обеспечение.
6	Управление качеством и стандарты обслуживания Показатели качества услуг размещения и питания. Разработка стандартов обслуживания. Контроль соблюдения технологических процессов. Работа с жалобами и претензиями пассажиров.
7	Управление персоналом и экономические аспекты деятельности Подбор и обучение персонала гостиничных и ресторанных служб, в том числе с учётом сезонности.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	Мотивация и оценка труда работников. Основы ценообразования на услуги питания и размещения. Повышение эффективности работы подразделений.

#### 4.2. Занятия семинарского типа.

##### Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Анализ структуры гостиничного и ресторанного сервиса судна Определение перечня услуг. Анализ соответствия стандартам. Разработка предложений по улучшению сервиса.
2	Разработка стандарта обслуживания в каютном фонде Составление чек-листа подготовки кают. Моделирование процедуры заселения и выселения. Формирование алгоритма обслуживания гостей и службы ресепшен.
3	Организация питания на борту Составление примерного меню для рейса. Планирование закупки и хранения продуктов. Расчёт потребности в персонале ресторана.
4	Контроль санитарных норм и качества продукции Разработка схемы производственного контроля. Анализ возможных рисков нарушения санитарных требований. Подготовка инструкций для персонала.
5	Планирование работы служб гостеприимства Распределение обязанностей сотрудников. Составление графиков работы. Координация взаимодействия подразделений.
6	Разрешение конфликтных ситуаций в гостиничном и ресторанном сервисе Анализ типовых жалоб пассажиров. Разработка алгоритма урегулирования конфликтов. Ролевые игры «гость – администратор», «гость – официант».
7	Итоговый проект: Организация комплексного сервиса на пассажирском судне Разработка модели гостиничного и ресторанного обслуживания для конкретного типа судна. Подготовка системы контроля качества. Презентация и защита проекта

#### 4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к практическим занятиям
2	Подготовка к промежуточной аттестации.
3	Подготовка к текущему контролю.
4	Подготовка к промежуточной аттестации.
5	Подготовка к текущему контролю.

5. Перечень изданий, которые рекомендуется использовать при освоении дисциплины (модуля).

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Можаева, Н. Г. Индустрия гостеприимства. Практикум : учебно-методическое пособие / Н.Г. Можаева, М.В. Камшечко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 113 с.	<a href="https://znanium.ru/catalog/product/2222973">https://znanium.ru/catalog/product/2222973</a>
2	Можаева, Н. Г. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 242 с. DOI 10.12737/1041498.	<a href="https://znanium.ru/catalog/product/2218488">https://znanium.ru/catalog/product/2218488</a>
3	Сурков, И. В. Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания : учебник / под общ. ред. проф. В. М. Позняковского. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 336 с. DOI 10.12737/824. - ISBN 978-5-16-006184-9.	<a href="https://znanium.ru/catalog/product/1939097">https://znanium.ru/catalog/product/1939097</a>
4	Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. - 9-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К <sup>о</sup> », 2023. - 248 с. - ISBN 978-5-394-04308-6.	<a href="https://znanium.ru/catalog/product/2082993">https://znanium.ru/catalog/product/2082993</a>
5	Рождественская, Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие / Л.Н. Рождественская, С.И. Главчева, Л.Е. Чередниченко. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 179 с., [4] с. цв. ил. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016163-1	<a href="https://znanium.ru/catalog/product/2094373">https://znanium.ru/catalog/product/2094373</a>
6	Селиванов, В. В. Агентирование судов как основа портового пассажирского сервиса : учебное пособие / В. В. Селиванов. - Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2024. - 152 с. - ISBN 978-5-9729-1872-0	<a href="https://znanium.ru/catalog/product/2172463">https://znanium.ru/catalog/product/2172463</a>
7	Шмыткова, А. В. Организация круизов: учебник для студентов направления подготовки 43.03.02 «Туризм» / А. В. Шмыткова ; Южный федеральный	<a href="https://znanium.ru/catalog/product/1088097">https://znanium.ru/catalog/product/1088097</a>

университет. - Ростов-на-Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2019. - 176 с. - ISBN 978-5- 9275-3091-5	
---	--

6. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, которые могут использоваться при освоении дисциплины (модуля).

Научно-техническая библиотека РУТ (МИИТ): <http://library.miiit.ru>

Федеральная служба государственной статистики: <https://www.gks.ru>

Официальный сайт Банка России: <https://www.cbr.ru/>

Финансовый портал «Финам.ру»: <https://www.finam.ru/>

Министерство финансов Российской Федерации <https://minfin.gov.ru/ru/>

Справочные правовые системы «КонсультантПлюс» и «Гарант» — <https://www.consultant.ru/> <https://go.garant.ru/> — используются для работы с кодексами, федеральными законами, приказами и правилами в сфере водного транспорта.

«Круизинформ» — <https://cruiseinform.ru/>- российский медиа-ресурс, специализирующийся на сфере круизного речного и морского туризма, а также деятельности водного транспорта и речной инфраструктуры

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины (модуля).

Microsoft Windows Операционная система

MS Office (Word, Excel, PowerPoint) или аналоги

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные компьютерной техникой и наборами демонстрационного оборудования

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 7 семестре.

10. Оценочные материалы.

Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации, разрабатываются в соответствии с локальным нормативным актом РУТ (МИИТ).

Авторы:

доцент, к.н. кафедры «Эксплуатация  
водного транспорта» Академии  
водного транспорта

Е.В. Зарецкая

Согласовано:

и.о. заведующего кафедрой ЭВТ  
Председатель учебно-методической  
комиссии

Е.В. Зарецкая

А.А. Гузенко